

PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK PADA KANTOR DESA SAKITA KECAMATAN BUNGKU TENGAH KABUPATEN MOROWALI

Asniati^{1)*}, Rahmawati Halim²⁾, Muh. Rapi³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
asni33893@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
rahmawatihalim1972@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
muhrapi114@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menganalisis pelayanan Administrasi Publik Pada Kantor Desa Sakita, Kecamatan Bungku Tengah, Kabupaten Morowali. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Jenis data yaitu data Primer dan data Sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi, informan berjumlah 5 orang. Analisis data menurut Miles, Huberman dan Saldaña yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Lovelock 5 indikator pelayanan publik yaitu: *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi publik di Desa Sakita cukup baik, telah menunjukkan kemajuan melalui digitalisasi, keterbukaan, dan sikap peduli aparat, terutama dengan penerapan aplikasi Peapua. Namun, penerapannya belum optimal karena kurang sosialisasi, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya kedisiplinan aparat yang sering tidak hadir. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi terhambat, seperti pembuatan surat keterangan domisili, kerap tertunda melebihi standar waktu yang sesuai dengan SOP. Dari lima dimensi pelayanan, *Tangible* dan *Reliability* masih terkendala sarana, kehadiran aparat, serta gangguan teknis; *Responsiveness* dan *Empathy* dinilai baik karena aparat tanggap, ramah, dan komunikatif; sementara *Assurance* cukup baik tetapi lemah akibat ketergantungan pada satu operator. Oleh karena itu, peningkatan disiplin, kapasitas aparatur, pemerataan tanggung jawab, serta pemenuhan sarana prasarana menjadi hal mendesak untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien.

Kata kunci: Administrasi, Pelayanan Publik, Jaminan, Empati

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze public administration services at the Sakita Village Office, Bungku Tengah Sub-district, Morowali Regency. This study was conducted using a qualitative descriptive method with a descriptive research type. The data used consisted of primary and secondary data. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation, with 5 informants. Data analysis followed Miles, Huberman, and Saldana's model: data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing. This study employed Lovelock's theory of five public service indicators: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results show that public administration services in Sakita Village are fairly good, demonstrating progress in digitalization, transparency, and officers' attentiveness, particularly through the implementation of the Peapua application. However, its implementation is not yet optimal due to limited socialization, inadequate facilities, and low discipline among village officials who are often absent. These issues cause delays in services, such as the issuance of domicile certificates, which often exceed the standard processing time stated in the SOP. Among the five service dimensions, Tangible and Reliability remain constrained by infrastructure, staff presence, and technical issues; Responsiveness and Empathy are rated positively as officers are proactive, friendly, and communicative; while Assurance is adequate but weakened by dependence on a single operator. Therefore, improvements in discipline, staff capacity, equitable distribution of responsibilities, and the provision of facilities and infrastructure are urgent to ensure more effective and efficient public services.

Keywords: *Administration, Public Service, Assurance, Empathy*

Submisi: 29-04-2026
Diterima: 30-04-2026
Dipublikasikan: 05-05-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik berorientasi pada kepuasan masyarakat dan mencakup aspek kehidupan yang luas, termasuk pemenuhan hak-hak dasar serta kebutuhan sipil warga negara.

Sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur pemerintah dituntut memiliki kompetensi, disiplin, serta tanggung jawab agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas dan memperoleh kepercayaan masyarakat. Pelayanan yang baik ditandai dengan kemudahan, kecepatan, kewajaran, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pemerintah desa merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang berperan langsung dalam pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat. Jenis pelayanan yang diberikan meliputi kependudukan, perizinan, hingga surat-menyurat. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di desa sering menghadapi kendala, baik dari sisi sumber daya manusia maupun sarana prasarana.

Kondisi tersebut juga terlihat di Desa Sakita, Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali. Pelayanan administrasi publik di desa ini masih tergolong lambat, tidak sesuai standar operasional, serta sering terkendala oleh kedisiplinan aparat desa. Fasilitas pendukung yang terbatas seperti komputer, printer, dan papan pengumuman yang kurang dimanfaatkan juga turut menghambat pelayanan.

Akibatnya, masyarakat kerap mengeluhkan lambannya pengurusan dokumen, salah satunya surat keterangan domisili yang dapat memakan waktu berhari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum optimal dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis pelayanan administrasi publik di Desa Sakita dengan menggunakan teori Lovelock dalam Hardiansyah (2011), yang menekankan pada lima prinsip pelayanan publik: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, penelitian ini diberi judul “Pelayanan Administrasi Publik pada Kantor Desa Sakita Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali.”

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian jenis penelitian kualitatif dengan dasar penelitian studi kasus karena peneliti menganggap bahwa penelitian akan lebih mudah dijawab dengan studi kasus karena studi kasus adalah pengumpulan data yang bersifat integrative dan komprehensif. Integratif artinya menggunakan berbagai teknik pendekatan dan bersifat komprehensif yaitu data yang dikumpulkan meliputi seluruh aspek pribadi individu secara lengkap.

Tipe penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan sebuah tipe pendekatan penelitian yang berusaha menentukan serta menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan variabel dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikan apa

adanya. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Lovelock 5 indikator pelayanan publik yaitu: *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari informasi yang berasal dari tempat penelitian yang berupa referensi dan arsip atau laporan-laporan berkala yang berkaitan dengan objek penelitian. Dan Data primer yaitu data yang secara langsung atau diperoleh secara langsung melalui wawancara secara langsung dengan informan di lapangan.

Data dan informasi dalam penelitian ini akan diperoleh dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung objek penelitian dilapangan dengan tujuan melihat masalah-masalah yang akan diteliti, Wawancara yang dilakukan melalui tanya jawab langsung secara lisan dengan informan penelitian atau narasumber dengan menggunakan pedoman wawancara yang disediakan. Melalui wawancara ini menjaring data yang dibutuhkan agar dapat mempermudah penulisan, Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek yang bertujuan untuk memperkuat data yang dibutuhkan. Satu ciri utama penelitian kualitatif adalah manusia sangat berperan dalam keseluruhan proses penelitian, termasuk dalam pengumpulan data, bahkan peneliti itu sendirilah instrumennya. Analisis data menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu, *Data Collection*, *Data Condensation*, dan *Data Display/Conclusions Drawing*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik merupakan hak seluruh masyarakat Indonesia, salah satunya adalah pada Kecamatan Baranti. Pelayanan publik dianggap perlu adanya peningkatan sebagai penguatan pada Pasal 2 UU No. 25 Tahun 2009 yang berbunyi "Untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik." 3 Hal ini dimaksudkan agar pelayanan publik harus dilaksanakan dengan efisien, akurat dan sejalan dengan keinginan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan Publik memiliki klasifikasi yaitu termasuk pelayanan administrasi. Peningkatan Pelayanan Publik harus menjadi fokus utama oleh pemerintahan yang bergelut didalam dunia pelayanan terutama pada Kantor Desa Sakita yang merupakan tempat penelitian peneliti. Pelayanan administrasi memiliki beragam macam jenis untuk pengurusan administrasi masyarakat yang ada di Desa Sakita. Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelayanan wajib yang harus ada pada suatu kantor yang melayani pelayanan publik. Untuk melihat kesesuaian antara pandangan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan sehingga menciptakan pelayanan administrasi publik yang baik dapat dilihat sebagai berikut:

Tangible dalam pelayanan publik berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, penampilan pegawai, serta ketersediaan fasilitas yang mendukung pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, aparat Desa Sakita mengakui bahwa sarana dan prasarana yang tersedia masih terbatas. Sekretaris desa menyebutkan bahwa komputer hanya tersedia satu unit dan kondisinya sering bermasalah, sehingga memperlambat proses pelayanan. Hal serupa

diungkapkan operator desa yang menyampaikan bahwa kurangnya fasilitas menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dalam mengurus dokumen. Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa sebagian fasilitas seperti papan pengumuman dan kotak saran tidak digunakan sebagaimana mestinya. Padahal, fasilitas tersebut penting sebagai media informasi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Dari sisi penampilan, pegawai desa relatif sederhana, namun tidak semuanya hadir sesuai jam kerja sehingga menimbulkan kesan pelayanan yang kurang profesional. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek tangible di Desa Sakita belum optimal. Sarana prasarana yang terbatas dan kurang terawat berdampak langsung pada kecepatan pelayanan administrasi, terutama dalam pembuatan dokumen kependudukan. Hal ini sesuai dengan teori Lovelock dalam Hardiansyah (2011), bahwa tangible merupakan elemen penting yang memberikan kesan awal terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Riani (2020) yang menyatakan bahwa keterbatasan fasilitas desa berpengaruh pada keterlambatan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek tangible di Desa Sakita masih rendah, ditandai dengan minimnya fasilitas, pemanfaatan sarana yang tidak maksimal, serta disiplin pegawai yang belum konsisten.

Reliability atau keandalan merujuk pada kemampuan aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai standar prosedur. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Desa Sakita, keluhan yang paling sering muncul adalah lamanya proses pelayanan administrasi. Salah satu informan menyebutkan bahwa pengurusan surat keterangan domisili bisa memakan waktu beberapa hari, bahkan lebih lama jika aparat desa tidak berada di kantor. Dari sisi aparat, kepala desa mengakui bahwa keterlambatan sering terjadi karena keterbatasan jumlah pegawai serta rendahnya kedisiplinan dalam jam kerja. Beberapa pegawai sering tidak berada di tempat saat jam pelayanan, sehingga mengganggu kelancaran proses administrasi. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi peneliti, dimana pelayanan administrasi publik tidak selalu berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Secara teori, keandalan menjadi aspek penting dalam pelayanan publik karena masyarakat menuntut pelayanan yang pasti, cepat, dan sesuai prosedur. Kondisi di Desa Sakita menunjukkan bahwa aspek ini belum terpenuhi. Pelayanan yang tidak tepat waktu menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Hasil ini sejalan dengan penelitian Suryani (2019) yang menemukan bahwa keterlambatan pelayanan administrasi di tingkat desa umumnya disebabkan oleh rendahnya disiplin aparat dan keterbatasan pegawai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa reliability pelayanan administrasi publik di Desa Sakita masih rendah, ditandai dengan keterlambatan, inkonsistensi, serta kurangnya kedisiplinan pegawai.

Responsiveness berkaitan dengan kemampuan aparat desa untuk memberikan pelayanan yang cepat, sigap, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara, masyarakat Desa Sakita mengeluhkan bahwa aparat desa kurang tanggap dalam melayani kebutuhan mereka. Beberapa warga menyebutkan bahwa ketika datang ke kantor desa, sering kali tidak ada petugas yang siap melayani. Di sisi lain, aparat desa menyatakan bahwa mereka berusaha memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, namun keterbatasan pegawai

membuat pelayanan tidak selalu berjalan optimal. Operator desa menambahkan bahwa ketika banyak masyarakat datang bersamaan, pelayanan menjadi lambat karena jumlah personel yang melayani sangat terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap aparat desa masih rendah. Kondisi ini diperkuat dengan temuan lapangan, dimana pegawai kurang cepat dalam menindaklanjuti permintaan pelayanan dan tidak semua kebutuhan masyarakat direspon dengan segera. Padahal menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2011), *responsiveness* menjadi salah satu kunci dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rahmawati (2020) yang menyatakan bahwa rendahnya daya tanggap aparat desa dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai dan lemahnya manajemen pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aspek *responsiveness* di Desa Sakita belum berjalan dengan baik, ditandai dengan lambannya respon pegawai dan terbatasnya kemampuan untuk melayani masyarakat secara cepat dan tepat.

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, sikap, keterampilan, dan kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan dan menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian masyarakat Desa Sakita menilai bahwa pelayanan administrasi yang mereka terima belum sepenuhnya memberikan kepastian, terutama terkait waktu penyelesaian dokumen. Dari sisi aparat, sekretaris desa menyatakan bahwa pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang ramah, namun keterbatasan kemampuan teknis, terutama dalam penggunaan teknologi, masih menjadi kendala. Selain itu, kurangnya pelatihan bagi aparat desa menyebabkan pelayanan yang diberikan belum maksimal. Secara teori, *assurance* merupakan unsur penting yang dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, kondisi di Desa Sakita menunjukkan bahwa jaminan pelayanan belum optimal. Ketidakpastian waktu penyelesaian administrasi serta keterbatasan keterampilan pegawai menjadi hambatan utama. Penelitian ini sejalan dengan temuan Hidayat (2018) yang menyatakan bahwa minimnya kompetensi aparatur desa berpengaruh besar terhadap rendahnya kualitas pelayanan administrasi publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek *assurance* di Desa Sakita masih lemah, ditandai dengan rendahnya kepastian pelayanan, keterbatasan kemampuan pegawai, dan minimnya pelatihan peningkatan kompetensi.

Empathy berkaitan dengan perhatian aparat desa terhadap kebutuhan masyarakat, kemampuan memberikan pelayanan secara personal, serta kemauan untuk memahami kondisi warga. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat Desa Sakita masih merasakan kurangnya perhatian dari aparat desa. Beberapa warga menyampaikan bahwa ketika mengurus dokumen, mereka sering merasa pelayanan dilakukan seadanya tanpa adanya komunikasi yang ramah dan terbuka. Dari sisi aparat, kepala desa menyatakan bahwa mereka berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin, namun keterbatasan waktu dan tenaga membuat perhatian kepada masyarakat belum merata. Sekretaris desa

juga menambahkan bahwa jumlah pegawai yang sedikit menyebabkan mereka lebih fokus menyelesaikan pekerjaan administratif dibanding membangun interaksi yang lebih humanis dengan warga. Hasil observasi peneliti mendukung temuan tersebut. Dalam praktiknya, pelayanan lebih menekankan pada penyelesaian dokumen tanpa banyak menjelaskan prosedur atau mendengarkan keluhan masyarakat secara mendalam. Padahal, empati merupakan salah satu faktor penting untuk menciptakan hubungan baik antara pemerintah desa dan masyarakat. Secara teori, Lovelock dalam Hardiansyah (2011) menekankan bahwa empati sangat diperlukan agar masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai dalam proses pelayanan publik. Tanpa adanya empati, kualitas pelayanan yang diterima masyarakat akan dianggap kurang meskipun prosedur administrasi sudah berjalan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari (2019) yang menyebutkan bahwa kurangnya empati aparat desa membuat masyarakat merasa pelayanan tidak ramah dan bersifat kaku. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek empathy di Desa Sakita masih rendah, ditandai dengan minimnya komunikasi dua arah, perhatian yang terbatas, serta pelayanan yang cenderung formalitas tanpa memperhatikan kenyamanan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang telah dipaparkan dari bab sebelumnya, Pelayanan administrasi publik di Desa Sakita cukup baik telah menunjukkan berbagai kemajuan dalam hal digitalisasi, keterbukaan, dan kepedulian terhadap masyarakat. Namun demikian, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum konsisten. Hambatan dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Sakita, khususnya pada pembuatan surat keterangan domisili, muncul akibat keterbatasan fasilitas pendukung serta rendahnya kedisiplinan aparat desa yang kerap tidak berada di tempat. Kondisi ini mengakibatkan waktu penyelesaian surat yang seharusnya hanya memerlukan sekitar 10 menit sesuai SOP pelayanan desa Sakita, menjadi tertunda hingga berjam-jam bahkan berhari-hari. Kurangnya kehadiran dan kedisiplinan aparat desa tersebut berdampak langsung pada terhambatnya proses pelayanan administrasi publik di Desa Sakita. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparat desa, pemerataan tanggung jawab, serta pemenuhan sarana dan prasarana menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkualitas tinggi sesuai harapan masyarakat.

Pelayanan publik di Desa Sakita secara umum sudah menunjukkan perbaikan, terutama dengan peralihan dari sistem manual ke sistem online melalui aplikasi *Peapua*. Namun, penerapan aplikasi ini masih belum optimal karena minimnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas, serta kondisi kantor desa yang sedang renovasi. Dari aspek Tangible, pelayanan cukup baik tetapi masih terkendala sarana prasarana. Pada aspek Reliability, pelayanan dinilai cukup andal namun belum konsisten dengan SOP, dipengaruhi oleh ketidakhadiran aparat, gangguan teknis (jaringan internet dan listrik), serta ketergantungan pada kelengkapan dokumen masyarakat. Aspek Responsiveness dinilai baik karena pemerintah desa tanggap, proaktif, dan menyediakan berbagai saluran komunikasi untuk menindaklanjuti keluhan masyarakat. Aspek Assurance cukup baik tetapi masih lemah akibat ketergantungan pada satu operator dan kurangnya keterlibatan perangkat desa lain, sehingga koordinasi dan profesionalisme perlu ditingkatkan. Pada aspek Empathy,

pelayanan dinilai baik karena aparat desa menunjukkan sikap ramah, sabar, serta memberikan bimbingan langsung kepada masyarakat yang kurang memahami prosedur administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B., & Si, M. (2018). *Pelayanan Publik: Teori Dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Alamudi, F. F., & Utomo, S. B. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Warung Jumbo Secara Online Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 11(12), 1–14. DOI/URL: <https://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/5037>
- Arista, R. D. (2020). MOORA Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Dalam Mengukur Tingkat Kinerja Dosen. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 2(4), 104–110. DOI: <https://Doi.Org/10.37034/InfEb.V2i4.52>
- Atmosudirjo, P. (1982). *Administrasi Dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Basuki, J. (2021). Tantangan Ilmu Administrasi Publik: Paradigma Baru Kepemimpinan Aparatur Negara. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 160–181. DOI: <https://Doi.Org/10.22225/Pi.6.2.2021.160-181>
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardi, W., & Aufarul, M. (2021). *Buku Ajar Teori Administrasi*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lay, A. B. (2021). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PBMR ANDI.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Terry, G. R. (1958). *Principles Of Management*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

TENTANG PENULIS

Alhamdulillah wa syukurillah, saya Asniati, telah menyelesaikan Studi di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Kota Palu.